

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего профессионального образования
«Уральский государственный университет путей сообщения»
(ФГБОУ ВПО УрГУПС)
Академия корпоративного образования (АКО)
Институт дополнительного профессионального образования (ИДПО)

УТВЕРЖДАЮ:
Директор АКО УрГУПС
И.Л.Васильев
2013г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

по дисциплине **ОД.В.01**
«Деловой этикет»

Направление подготовки (специальность): дополнительная специализация
«Переводчик в сфере профессиональной коммуникации»

Квалификация (степень) выпускника: переводчик в сфере
профессиональной коммуникации.

Форма обучения: очная

Факультет Экономика и управление

Кафедра Иностранные языки и межкультурные коммуникации

Екатеринбург, 2013

Содержание

1. Цели и задачи освоения дисциплины	4
2. Место дисциплины в структуре ООП ВПО	4
3. Компетенции, формируемые в результате освоения дисциплины	4
4. Структура и содержание дисциплины	7
4.1. Объем дисциплины и виды учебной работы	7
4.2. Содержание учебной дисциплины	7
4.2.1. Тематика практических занятий	8
5. Образовательные технологии	10
6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины	10
7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	14
8. Материально-техническое обеспечение дисциплины	15
Лист переутверждения рабочей программы учебной дисциплины	16

- **Цели и задачи освоения дисциплины**

Цель дисциплины Раскрыть сущность и формы деловых коммуникаций с целью овладения студентами основами делового общения для эффективного взаимодействия с деловыми партнерами в их дальнейшей профессиональной деятельности.

Задачи дисциплины Задачами дисциплины являются: овладение студентами основами делового общения: усвоение правил делового этикета и развитие навыков делового общения в соответствии с этими правилами. Изучение основных элементов делового этикета: общение с коллегами, подчиненными и руководителем; ведение деловых бесед и переговоров; культура телефонных разговоров; этикет официальных приемов. Рассмотрение имиджа делового человека: умение правильно одеваться и достойно выглядеть в любых обстоятельствах. Знакомство с деловым этикетом разных стран, с целью избежать в будущем трудностей в деловом общении с иностранными партнерами.

2. Место дисциплины в структуре ООП ВПО

2.1 Учебная дисциплина Деловой этикет относится к циклу Гуманитарных, социальных и экономических дисциплин

3. Компетенции, формируемые в результате освоения дисциплины

Перечень компетенций учебной дисциплины, соответствующий реализуемой ООП по направлению подготовки (специальности):

общекультурными

– владением культурой мышления, способностью к обобщению, анализу, восприятию информации, постановке цели и выбору путей её достижения (ОК-1);

– умением логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь, способностью свободно владеть литературной и деловой письменной и устной речью на русском языке, навыками публичной и

научной речи; создавать и редактировать тексты профессионального назначения, анализировать логику рассуждений и высказываний (ОК-2);

– готовностью к кооперации с коллегами, работе в коллективе, способностью работать в команде и самостоятельно, а также быть коммуникативным, толерантным и честным; способностью проявлять организованность, трудолюбие, исполнительскую дисциплину (ОК-3);

– способностью находить организационно-управленческие решения в нестандартных ситуациях, самостоятельно принимать решения и готовностью нести за них ответственность (ОК-4);

профессиональными компетенциями

– способностью выбирать деловых партнеров, проводить с ними деловые переговоры, заключать договора и контролировать их выполнение (ПК-10);

средства с целью выделения релевантной информации (ПК-5)

В результате освоения дисциплины студенты должны:

1. Знать и понимать:

- специфику общечеловеческих, деловых и профессиональных коммуникаций;
- сущность и формы деловых коммуникаций;
- типичные трудности делового общения;
- основные правила культуры и этики делового взаимодействия;
- категории эстетики и сущность эстетического отношения;
- основы психологии общения;
- основные принципы делового этикета;
- роль вербальных и невербальных форм делового общения;
- основные продуктивные стратегии поведения в деловых конфликтных ситуациях.

2. Уметь:

- использовать и учитывать полученные личностно-психологические, морально-эстетические знания и понятия, а также индивидуальные качества личности для эффективного делового общения;

- следовать требованиям делового этикета для установления эффективных деловых отношений;
- применять различные формы и виды делового общения в зависимости от содержания и цели общения;
- анализировать и улучшать эстетические условия труда;
- уметь достойно выходить из конфликтных ситуаций в деловой сфере общения.

3. Владеть:

- основами эффективных деловых коммуникаций;
- приемами и техниками межличностного общения в деловой сфере;
- нормами вербального и невербального этикета в профессиональной сфере;
- принципами рефлексивного и нерефлексивного слушания;
- методами диагностики коммуникативных качеств личности;
- основными пунктами «кодекса поведения в конфликте».

4. Структура и содержание дисциплины

4.1. Объем дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы		Всего часов	Семестры
			4 семестр часов
Аудиторные занятия (всего)		20	20
В том числе:			
Лекции (Лек)			
Практические занятия (Пр), семинары (С)		20	20
Лабораторные работы (Лаб)			
Самостоятельная работа студента (СРС) (всего)		14	14
В том числе:			
Самостоятельная работа с учебной литературой и информационными ресурсами		14	14
СРС в период промежуточной аттестации			
Вид промежуточной аттестации	Зачет	зачет	зачет
	Экзамен		
ИТОГО: Общая	Часов	34	34
трудоемкость	Зачетных единиц	2	2

4.2. Содержание учебной дисциплины

4.2.1. Разделы дисциплины, виды учебной деятельности и формы

контроля

Номер раздела, темы	Наименование тем рабочей программы	Объем учебных часов					Формы текущего контроля успеваемости
		В С Е Г О	в том числе				
			лекции	семинары, практ. занятия	лабор. работы	СРС	
		34		20		14	
1.	Вводное занятие. Введение в курс «Деловой этикет».	1		1		-	тест
2.	Тема 1: Общение – основа человеческого бытия	3		1		2	Устный опрос
3.	Тема 2: Этическая и эстетическая культура и профессиональная этика	4		2		2	тест
4.	Тема 3: Психологические аспекты делового общения	6		4		2	Устный опрос
5.	Тема 4: Деловые коммуникации	6		4		2	тест
6.	Тема 5: Вербальные и невербальные средства коммуникации	4		2		2	тест
7.	Тема 6: Этикет и имидж делового человека	4		2		2	тест
8.	Тема 7: Конфликты в деловом общении и принципы выхода из ситуаций затруд-	4		2		2	Устный опрос

	нительного общения					
9.	Зачет по материалу курса	2		2		
	Итого:	34		20		14

4.2.2 Тематика практических занятий

Вводное занятие. Введение в курс «Деловой этикет». Цели и задачи курса.

Содержание и назначение курса. Организация курса.

Тема 1. Общение – основа человеческого бытия. Значение общения в человеческой жизни. Роль эффективного общения в развитии личности, в достижении высокой эффективности в работе и жизненного успеха. Определение понятия «общение». Типы собеседников. Формы общения. Актуальность и необходимость делового общения во все времена. Эффективность делового общения. Вопросы эффективности деловых коммуникаций. Коммуникативная компетенция специалистов как профессионально значимая характеристика, залог успеха в деловых отношениях. Важный фактор во многом определяющий успех деятельности – манера вести себя, знания и навыки в области делового этикета, внутренняя культура и деликатность. Соответствие профессиональных требований возможностям человека. Краткий анализ личных качеств, умений, и интересов, необходимых для отдельных специальностей. Что такое деловые отношения. Что является главным в общении. Основные ценности, необходимые в общении. Связь этих ценностей с культурой поведения, т.е. с такими поступками и формами общения людей, которые основаны на нравственности, эстетическом вкусе, соблюдении определенных норм и правил. Зависимость успеха профессиональной деятельности от качества общения

Тема 2. Этическая и эстетическая культура и профессиональная этика.

Мораль и моральные нормы. Эффективность общения на основе

правильного понимания и использования моральных норм в деловых отношениях. Этика. Важнейшие категории этики.

Выражение норм морали в заповедях и принципах. «Золотое» правило нравственности. Основные элементы понятия «культура делового общения». Определение понятия «этика делового общения». Нравственное поведение людей как основной элемент культуры делового общения. Общечеловеческие моральные принципы и нормы. Понятие «профессиональная этика». Профессиональные моральные нормы. Этика переводчика. Сущность профессиональной этики переводчика. Моральные принципы переводчика. Основные правила переводческой этики. Нормы профессионального поведения. Требования профессиональной пригодности

Тема 3. Психологические аспекты делового общения. Роль восприятия в процессе общения. Факторы, влияющие на восприятие людьми друг друга. Психологические механизмы восприятия. Типичные искажения представлений о другом человеке. Стереотипизация. Понимание в процессе общения. Виды атрибуции. Каузальная атрибуция. Общение как взаимодействие. Интерактивная сторона общения. Трансактный анализ по Э. Берну. Взаимодействие с позиций ориентации на контроль и на понимание.

Тема 4. Деловые коммуникации. Понятие и виды деловых коммуникаций. Признаки деловых коммуникаций, отражающие их сущность и отличающие их от других видов межличностного взаимодействия. Этапы процесса коммуникации. Элементы коммуникативного процесса. Эффективная обратная связь. Двусторонний коммуникативный процесс. Классификация деловых коммуникаций по ряду признаков. Слухи в неформальной системе коммуникаций.

Тема 5. Вербальные и невербальные средства коммуникации. Человеческая речь. Язык. Виды речевой деятельности. Речь делового человека. Невербальные средства общения. Основное назначение невербальных средств общения. Разделение невербальных средств общения

на группы. Кинесические средства общения. Просодические и экстралингвистические средства общения. Такесические средства общения. Проксемические средства общения.

Тема 6. Этикет и имидж делового человека. Элементы имиджа делового человека. Стиль в деловой одежде. Одежда деловой женщины и делового мужчины. Связь между внешней и внутренней красотой в деловом общении. Деловая беседа. Подготовка деловой беседы. Проведение деловой беседы. Как повысить эффективность деловой беседы (техники общения). Деловые совещания. Типы совещаний. Типология людей. Приемы управления ходом совещания.

Тема 7. Конфликты в деловом общении и принципы выхода из ситуаций затруднительного общения. Конфликт и его структура. Типы конфликтов. Конфликтогены. Сущность конфликта и эффективность его разрешения. Эмоциональное реагирование и саморегуляция в конфликтах. Кодекс поведения в конфликте. Стратегия и правила поведения в конфликтах.

5. Образовательные технологии

В ходе изучения дисциплины «Деловой этикет» используются следующие образовательные технологии:

- практические занятия, на которых обсуждаются основные вопросы, входящие в дисциплину «Деловой этикет», анализируются конкретные ситуации делового общения;
- подготовка презентаций по вопросам, отведенным на самостоятельное изучение;
- текущее и контрольное тестирование.

Удельный вес занятий, проводимых в интерактивных формах, составляет 20 % аудиторных занятий.

№ п/п	№ семестра	Виды учебной работы	Образовательные технологии
1	2	3	4
1	4 семестр	Практическое занятие	Практикум, защита презентаций

6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины

В качестве оценочных средств для текущего контроля успеваемости используются тестовые материалы, контрольные вопросы.

Вопросы для контроля самостоятельной работы студентов по отдельным темам дисциплины

Тема 1

- В чем заключается сущность общения?
- Какие формы общения вам известны?
- Дайте характеристику межличностному общению.
- Назовите профессии, в которых императивный тип общения используется эффективно.
- Назовите сферы человеческих отношений, где применение императива неуместно.
- Какие правила надо соблюдать в диалогическом общении?
- Какие виды общения вам известны?
- Какие компоненты составляют структуру общения?

Тема 2

- Как возникли и что выражают термины «этика» и «мораль»?
- Что такое добро и зло?
- Сформулируйте «золотое» правило нравственности.
- Какие основные элементы входят в понятие «культура делового общения»?
- Что означает понятие «профессиональная этика»?
- Что включает в себя профессиональная этика переводчика?
- Основные правила переводческой этики.

- Назовите качества, обуславливающие профессиональную пригодность профессии переводчика.

Тема 3

- Что оказывает влияние на первое впечатление о человеке?
- Какие факторы учитываются при восприятии людьми друг друга?
- Какие типичные искажения при восприятии вы знаете?
- Раскройте сущность стереотипов и определите их влияние на восприятие людьми друг друга.
- Определите роль стереотипов в профессиональной жизни.
- Какие психологические механизмы восприятия вам известны?
- Раскройте сущность каждого механизма.
- Какие виды атрибуции вам известны?
- Покажите на собственных примерах, как «работают» виды атрибуций.
- Каким образом связаны между собой действие и взаимодействие?
- В чем сущность транзакционного анализа процесса взаимодействия по Э. Берну?
- Охарактеризуйте взаимодействие с позиций ориентации на контроль и на понимание.

Тема 4

- Что такое деловые коммуникации и каково их значение в профессиональной деятельности?
- Каковы основные признаки деловых коммуникаций, которые отличают деловые коммуникации от других видов межличностного взаимодействия?
- Назовите и охарактеризуйте основные элементы коммуникативного процесса.
- Какой коммуникативный процесс называют двусторонним?
- Раскройте роль обратной связи в осуществлении коммуникации, назовите критерии эффективной обратной связи.

- Какие виды деловых коммуникаций вы знаете? Поясните примерами из собственной практики.
- Охарактеризуйте механизм возникновения и способы нейтрализации слухов.

Тема 5

- Что такое вербальные средства общения?
- Есть ли разница между языком и речью?
- Назовите основные виды речевой деятельности, какова их роль в речи?
- Дайте характеристику эффективной речи делового человека.
- Чтобы добиться деловых целей, какие приемы словесного действия используют партнеры?
- Какие правила речевого поведения необходимо соблюдать в деловом взаимодействии?
- Что такое невербальная коммуникация?
- Существует ли связь между вербальными и невербальными коммуникациями? Какова роль невербальных сигналов в осуществлении вербальной коммуникации? Проиллюстрируйте свой ответ конкретными примерами.
- На какие группы можно разделить все невербальные средства общения?
- Назовите кинесические формы проявления (средства) невербальной коммуникации.
- Какова функция просодических и экстралингвистических сторон речи?
- Что такое проксемика?
- Каковы основные правила пространственной организации общения?

Тема 6

- Сформулируйте основные требования, предъявляемые к деловой одежде.

- На каких принципах основывается подбор гардероба деловых людей?
- Почему стиль является важнейшей характеристикой внешнего вида?
- Назовите основные этапы деловой беседы.
- Что категорически не рекомендуют делать во время беседы?
- Что может повысить эффективность деловой беседы?
- Что такое деловое совещание и кто является его коммуникантом?
- Назовите типы совещаний и характерные вопросы, обсуждаемые на них.
- Опишите типы людей, затрудняющих эффективность коммуникативной деятельности в процессе совещания. Дайте рекомендации по конструктивному общению с такими людьми.
- Какие приемы управления ходом совещания вы знаете?

Тема 7

- Раскройте содержание понятия «конфликт»
- Существует ли взаимосвязь между формулой конфликта и возможностью его разрешения?
- Каким образом осуществляется контроль над эмоциональным состоянием?
- Прокомментируйте основные пункты «кодекса поведения в конфликте».
- Раскройте сущность каждой стратегии поведения в продуктивном конфликте.
- Что запрещено в конфликте?

7. Учебно–методическое и информационное обеспечение дисциплины

7.1. Основная литература

1. Самохвалова А.Г. Деловое общение: секреты эффективных коммуникаций. – Речь. Санкт-Петербург, 2012.

2. Шеламова Г.М. Этикет делового общения. – Москва. Издательский центр «Академия», 2010.

3. Пиз А. Язык телодвижений. М.: Эксмо, 2005.

4. Ковальчук А.С. Основы имиджологии и делового общения. Ростов н/Д: Феникс, 2004.

• **Дополнительная литература**

1. Линсон Ч. Конфликт. 7 шагов к миру. М.: ЮНИТИ, 2003.

2. Лабунская В.А., Менджерицкая Ю.А., Бреус Е.Д. Психология затруднительного общения. М.: Академия, 2001.

3. Психология и этика делового общения / Под ред. В.Н. Лавриенко. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2002.

4. Борисова Е.А. Эффективные коммуникации в бизнесе. СПб.: Питер, 2005.

5. 18 программ тренингов: Руководство для профессионалов / Под науч. ред. В.А. Чикер. СПб.: Речь, 2008.

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)

- Электронные учебно-методические материалы.
- Компьютер или ноутбук.

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего профессионального образования
«Уральский государственный университет путей сообщения»
(ФГБОУ ВПО УрГУПС)

Лист внесения изменений
на 20__ / 20__ учебный год

по дисциплине Деловой этикет
(Наименование учебной дисциплины)

(индекс (шифр))

Направление подготовки (специальность) «Переводчик в сфере
профессиональной коммуникации»

форма обучения

(шифр специальности и наименование специализации, форма обучения)

Рабочая программа учебной дисциплины переутверждена с
изменениями.

Основание:

_____ (внесение изменений в учебный план, введение нового учебного плана, введение новой типовой учебной программы, иные причины – указать, какие)

В рабочую программу вносятся следующие изменения:

Разработчик(и):

Преподаватель

Подпись _____
Дата _____

Е.Л. Гусева

Заведующий кафедрой

Подпись _____
Дата _____

С.В. Балакин

Председатель УМК факультета

Подпись _____
Дата _____

О.Ю. Морозова

Зам. декана факультета

Подпись _____
Дата _____